

BAB IV

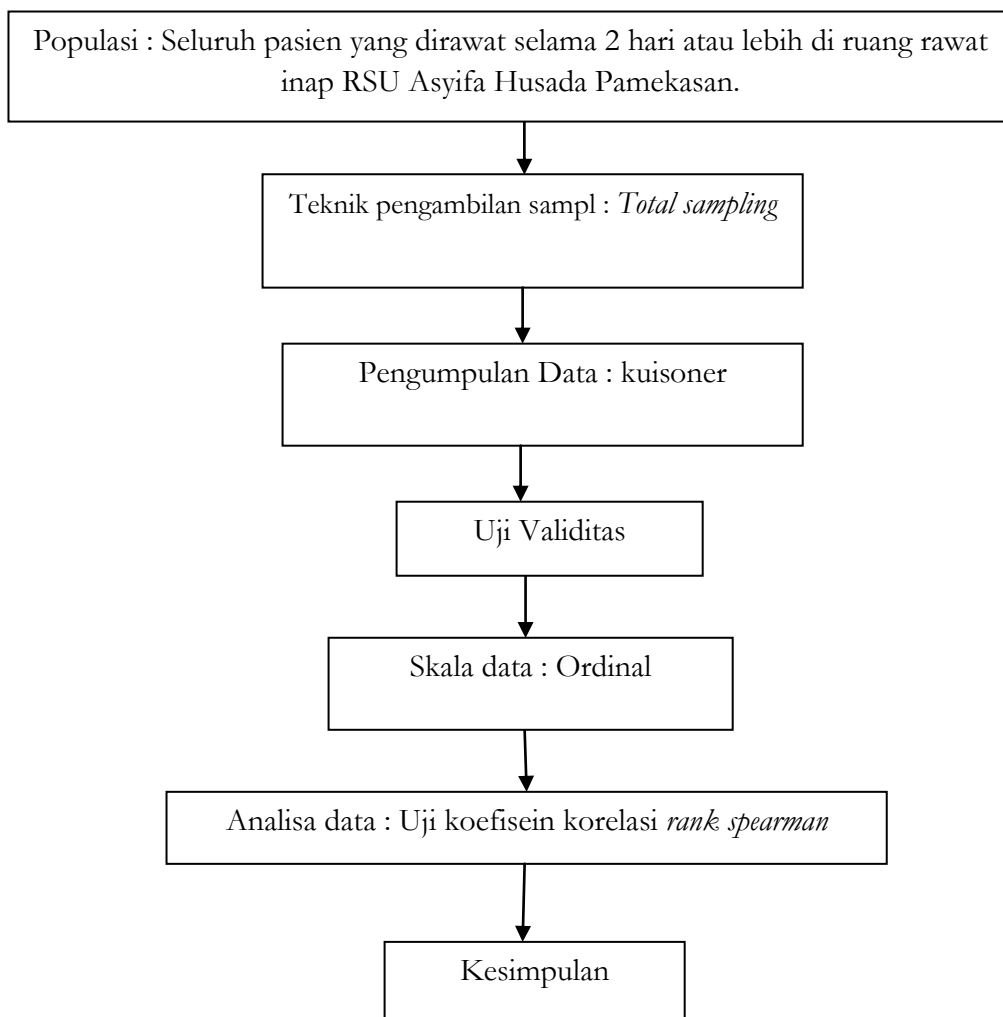
METODE PENELITIAN

4.1 Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan suatu hal yang dilakukan untuk mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan dan berperan sebagai pedoman atau penuntun peneliti pada seluruh proses penelitian (Alsa, 2003 dalam Siyoto & Sodik, 2015). Desain penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan rancangan pendekatan *cross sectional study*. Desain penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positifme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara *accidental sampling*, pengmpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Alasan peneliti menggunakan desain penelitian kuantitatif adalah karena peneliti ingin mengetahui hubungan kualitas layanan dengan loyalitas pasien. Dengan cara menggunakan lembar kuesioner untuk mengkaji tingkat loyalitas pasien terhadap kualitas layanan dilakukan perawat terhadap pasien.

4.2 Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian merupakan tahapan dalam aktivitas kelompok ilmiah, mulai dari penetapan populasi, sampel, dan seterusnya yaitu kegiatan sejak awal penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti (Sugiyono, 2013).



Skema 4.2 kerangka penelitian

4.3 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

4.3.1 Populasi Penelitian

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik sebuah kesimpulan (Sugiyono, 2013). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang dirawat inap selama 2 hari atau lebih di ruang rawat inap RSUD Asyifa Pamekasan.

Jika di hitung dari jumlah rata-rata kunjungan perbulan di ruang rawat Inap kelas 1, kelas 2, kelas 3 RSUD Ayifa. Perhitungannya adalah sebagai berikut:

- Jumlah pasien rawat inap selama periode bulan Januari – desember 2019 sebanyak 2062 pasien

1.3.2 Sampel Penelitian

Responden yang terlibat dalam penelitian ini yaitu pasien yang berada di RSUD Asyifa Pamekasan pada tanggal 21 Febuari – 03 Maret 2020 sebanyak 41 responden.

4.3.3 Teknik Sampling

Sampling adalah proses menyeleksi porsi dari populasi untuk bisa mewakili populasi. Teknik sampling merupakan cara-cara yang tempuh dalam pengambilan sampel, agar memperoleh sampel yang sesuai dengan seluruh objek penelitian (Nursalam, 2017). Teknik sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik *nonprobability sampling* yaitu total sampling. Total sampling merupakan teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.

4.4 Variabel penelitian

Variabel merupakan sesuatu yang menjadi objek pengamatan penelitian, sering juga disebut sebagai faktor yang berperan dalam penelitian atau faktor yang berperan dalam penelitian dan gejala yang akan diteliti (Siyoto & Sodik, 2015).

4.4.1 Variabel Independen (Variabel bebas)

Merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen. Variabel independen pada penelitian ini yaitu kualitas layanan.

4.4.2 Variabel dependen (Variabel terkait)

Merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel dependen pada penelitian ini yaitu loyalitas pasien.

4.5 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah bagian yang mendefinisikan variabel atau konsep, agar dapat diukur dengan cara melihat indikator dari suatu variabel atau konsep. Indikator ini dapat berupa perilaku atau karakteristik. Definisi operasional ini tidak boleh mempunyai makna yang berbeda dengan definisi konseptual (Noor, 2016).

Tabel 4.5 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Instrumen	Indikator	Skala	Skor
Independen: Kualitas layanan	Suatu layanan yang di lakukan oleh perawat RSUD Ayifa Pamekasan untuk mewujudkan kepuasan	Koisoner jumlah pertanyaan 25 Skala yang terdiri dari 4	Kualitas layanan meliputi lima variabel yaitu: 1. Assurance 2. Tengable 3. Responsivenes	Ordinal	Baik (75-100) Cukup (74-50) Kurang (<49)

	pasien dari setiap layanan yang di lakukan	pilihan: 1=Sangat tidak puas 2=Tidak puas 3=Puas 4=Sangat Puas	s 4. Reliability 5. Emphaty		
Variabel Dependen : Loyalitas	Loyalitas konsumen suatu upaya kesediaan dan sekesediaan konsumen dalam menggunakan layanan di RSUD Ayifa Pamekasan sebagai tempat pemeriksaan secara berulang serta tidak untuk periksa ke rumah sakit lain.	Koisoner dengan jumlah 10 soal Skala yang terdiri dari 4 pilihan: SS= 4, S = 3, TS= 2, STS = 1	Komitmen pasien terhadap pelayanan kesehatan untuk menggunakan kembali secara konsisten dimasa mendatang berdasarkan : 1. Kepercayaan (<i>Trust</i>) 2. Komitmen Psikologi (<i>Psychological Commitment</i>) 3. Perubahan Biaya (<i>Switching Cost</i>) 4. Perilaku Publitas (<i>Word of mouth</i>) 5. Kerja Sama (<i>Cooperation</i>)	Ordinal	Loyalitas premium (34 - 40) Loyalitas tersembunyi (24 -33) Loyalitas lemah (18 – 25)

4.6 Waktu Dan Tempat Penelitian

Tempat penelitian ini dilakukan di rumah sakit di RSUD Ayifa Pamekasan pada rentang waktu bulan 21 Februari – 4 Maret 2020.

4.7 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data agar penelitian bisa lebih mudah dan bisa mendapatkan hasil yang baik (lengkap, akurat dan sistematis) sehingga dapat lebih mudah untuk diolah (Saryono, 2013). Pada penelitian ini menggunakan instrumen alat ukur kuesioner untuk mengetahui hubungan kualitas layanan ruang rawat inap terhadap loyalitas pasien di RSU Ayifa Pamekasan.

4.7.1 Kuesioner

Kuesioner merupakan suatu alat atau metode dalam pengumpulan data yang akan diperoleh pada individu yang berisi tentang pertanyaan tertulis dan diberikan kepada responden untuk dijawabnya. Peneliti menggunakan lembar kuesioner sebagai instrumen penelitian. Lembar kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari dua lembar kuesioner yaitu lembar kuesioner untuk kualitas layanan dan lembar kuesioner untuk loyalitas pasien. Kuesioner dalam penelitian ini diambil dari buku manajemen keperawatan tahun 2015 oleh Nursalam, ada 5 karekteristik yang di gunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan, antara lain: *Tangile*, *Reability*, *Responsivenes*, *Assurance*, *Emphaty* dengan setiap karakteristik ada 5 pertanyaan dengan keterangan skoring 1= sangat puas, 2= tidak puas, 3= puas, 4= sangat puas.

Tabel 4.7.1.1 Kisi-kisi kuesioner kualitas layanan

Variabel	Pertanyaan	Nomer soal
Kualitas layanan	Pertanyaan <i>tangible</i> (bukti langsung) terhadap kemampuan perawat dalam memberikan bukti langsung meliputi, fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi	1 – 5
	Pertanyaan <i>Reliability</i> (kehandalan) terhadap kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan	1 – 5
	Pertanyaan <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap) yakni harapan perawat rumah sakit untuk dapat membantu secara tanggap	1 – 5
	Pertanyaan <i>Assurance</i> (Jaminan) mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki perawat, terbebas dari bahaya dan keraguan	1 – 5
	Pertanyaan <i>Emphaty</i> (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi secara baik dan bisa memahami harapan pasien	1 – 5

Pada variabel dependen, alat yang digunakan adalah kuesioner untuk menilai loyalitas pasien. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari penelitian yang dilakukan oleh Sundring Pantja Djati dengan judul “Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja–Bali)” yang dimodifikasi kembali sesuai dengan kebutuhan penelitian. Lembar kuesioner loyalitas pasien terdiri dari 10 pertanyaan dengan skor penilai: SS= 4, S = 3, TS= 2, STS= 1.

1.7.1.2. Kisi-kisi kuesioner Loyalitas Pasien

Variabel	Indikator	Nomer soal
Loyalitas Pasien	Kepercayaan (<i>Trust</i>)	1 – 4
	Komitmen Psikologi (<i>Psychological Commitment</i>)	5-7
	Perilaku Publisitas (<i>Word Of Mouth</i>)	8
	Perubahan Biaya (<i>Switching Cost</i>)	9
	Kerjasama (<i>Cooperation</i>)	10

4.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

4.8.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu bagian yang menunjukkan instrumen penelitian yang digunakan sesuai untuk mengukur ketepatan data. Prinsip validitas adalah pengukuran dan pengamatan yang berarti prinsip keandalan instrumen dalam pengumpulan data. Instrumen harus dapat mengukur apa yang seharusnya diukur (Nursalam, 2017). Uji validitas akan dikatakan valid apabila r hitung lebih besar dari pada r tabel maka item tersebut dikatakan valid dan apabila r hitung lebih kecil daripada r kecil sehingga item tersebut tidak valid untuk digunakan sebagai kuesioner penelitian. Jika uji validitas menggunakan SPSS maka dikatakan valid jika nilai signifikannya $< 0,05$.

Keputusan uji validitas:

- 1) Apabila r hitung $\geq r$ tabel (pada taraf α 5%) maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut valid.

- 2) Apabila r hitung $< r$ tabel (pada taraf α 5%) maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut tidak valid.

Keputusan uji validitas menggunakan SPSS:

- 1) Jika nilai $sig < 0,05$ maka pertanyaan tersebut valid.
- 2) Jika nilai $sig > 0,05$ maka pertanyaan tersebut tidak valid.

4.8.2 Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas kemudian dilakukan juga uji realibilitas. Uji reabilitas ini digunakan untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan dapat dipahami oleh responden dan hasilnya akan tetap sama meskipun berulang-ulang (Donsu & Tine, 2016). Uji realibilitas kuesioner menggunakan nilai koefisien relibilitas *alpha cronbach* dengan menggunakan bantuan SPSS. Uji realibilitas dikatakan reliabel apabila nilai koefisien relibilitas *alpha cronbach* $> 0,6$ dan jika nilai koefisien relibilitas *alpha cronbach* \leq maka dapat dikatakan tidak reliabel.

4.9 Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu proses pendekatan yang dilakukan peneliti terhadap subjek untuk mengumpulkan karakteristik subjek di dalam penelitian. Langkah – langkah yang dapat dilakukan dalam pengumpulan data tergantung dengan rancangan dan teknik alat yang digunakan dalam penelitian. Selain itu juga peneliti juga harus memperhatikan prinsip validitas dan realibilitas (Nursalam, 2014). Proses yang dilakukan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

4.9.1 Tahap Pra Penelitian

1. Mengajukan surat permohonan izin penelitian kepada dekan fakultas ilmu kesehatan universitas muhammadiyah malang.
2. Mengajukan permohonan izin penelitian ke Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik.
3. Mengajukan permohonan izin penelitian ke direktur RSUD Ayifa Pamekasan setelah mendapatkan izin dari dekan fakultas ilmu kesehatan universitas muhammadiyah malang dan Bangkes bangpol.
4. Koordinasi dengan kepala ruang rawat inap RSUD Ayifa Pameksan dan perawat ruang rawat inap untuk membahas pelaksanaan penelitian yang akan di lakukan.

4.9.2 Tahap Pelaksanaan

1. Menentukan sampel penelitian sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi.
2. Menjelaskan tujuan dan prosedur penelitian dan meminta persetujuan kepada responden dengan memberikan lembar persetujuan (*informed consent*)
3. Melakukan penyebaran kuesioner kepada pasien ruang rawat inap di RSUD Ayifa Pamekasan melalui kunjungan ke setiap ruangan dengan mendatangi pasien satu persatu untuk mengisi lembar kuesioner.

4.10 Pengelolahan Data

Setelah semua data terkumpul, maka kemudian data diperiksa kembali kelengkapannya dan dilakukan pengolahan data sesuai dengan hasil yang diinginkan. Tahap-tahap pengolahan data yang dilakukan antara lain yaitu:

1. Editing

Suatu kegiatan yang bertujuan untuk melakukan pengecekan pada lembar kuesioner sudah lengkap, jelas, konsisten dan relevan. Apabila terdapat data yang kurang, maka peneliti melakukan pengecekan kembali.

2. Scoring

Pemberian skor pada setiap item, mengubah jenis data dengan modifikasi sesuai dengan teknik analisa yang digunakan dalam penelitian.

3. Coding

Memberikan kode kepada semua jawaban responden atau mengubah data menjadi angka sehingga dapat memudahkan dalam melakukan analisis data dan *Entry* data.

4. Processing/Entery

Setelah semua data melewati proses *coding*, maka kemudian data dimasukkan atau dipindahkan ke komputer untuk dilakukan analisa. Perangkat yang digunakan adalah SPSS (*Statistical Package For The Social Science*).

5. Cleaning

Peneliti kemudian melihat kembali data yang dimasukkan kedalam perangkat komputer dengan mengecek kembali data yang sudah dimasukkan mengalami kesalahan atau tidak.

4.10 Teknik Analisis Data

4.10.1 Analisis Univariat

Analisis univariat digunakan untuk menjabarkan secara deskriptif mengenai distribusi frekuensi dan proporsi masing-masing variabel yang diteliti baik variabel independen

maupun dependen. Secara umum dalam analisis univariat hanya menghasilkan distribusi frekuensi dan persentase dari tiap tabel

4.10.2 Analisis Bivariat

Setelah dilakukan analisis univariat maka dapat dilanjutkan analisis bivariat. Analisis bivariat adalah analisis yang dilakukan terhadap dua variabel yang berhubungan atau berkorelasi. Analisis ini digunakan untuk menguji hipotesis dengan menghubungkan variabel independen dan variabel dependen melalui analisis korelasi dengan koefisien korelasi *rank spearman*. Analisis korelasi merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua buah variabel. koefisien korelasi *rank spearman* digunakan untuk mengukur keeratan hubungan antara dua variabel yang datanya berbentuk data ordinal atau data bertingkat.

Pada penelitian ini menggunakan SPSS untuk menganalisis korelasi antar variabel. dikatakan ada hubungan jika nilai Sig. (2-tailed) < nilai α 0,05 dan begitupun sebaliknya jika nilai Sig. (2-tailed) > dari nilai α 0,05 maka hubungan antar variabel dikatakan tidak signifikan/ tidak berhubungan. Untuk melihat seberapa jauh hubungan antar variabel, maka peneliti menggunakan kriteria koefisien korelasi untuk melihat tingkat korelasi variabel dalam penelitian ini. Berikut adalah kriteria tingkat koefesien korelasi antar variabel:

Tabel 4. 10.2 Karakteristik Koefisien Korelasi *Rank Spearman*

Interval koefisien	Tingkat hubungan
0,00 – 0,19	Sangat Rendah
0,20 – 0,39	Rendah
0,40 – 0,59	Sedang
0,60 – 0,79	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat Kuat

Arah korelasi dilihat dari besarnya nilai koefisien korelasi yang terletak antara +1 sampai dengan -1. Jika koefisien korelasi bernilai positif (+) maka hubungan kedua variabel dikatakan searah. Begitupun sebaliknya, jika koefisien korelasi bernilai negatif (-) maka hubungan kedua variabel tidak searah.

4.11 Etika Penelitiann

Peneliti dalam melaksanakan seluruh kegiatan penelitaian wajib memegang teguh prinsip – prinsip etika penelitian, meskipun dalam melakukan penelitian tidak memiliki resiko yang dapat merugikan atau membahayakan subjek penelitian, akan tetapi peneliti perlu memperhatikan aspek sosial, etika dan menjunjung tinggi harkat martabat kemanusiaan. Etika penelitian merupakan suatu pedoman etika yang berlaku untuk setiap kegiatan penelitian yang paling melibatkan antara pihak peneliti, pihak yang diteliti, dan masyarakat yang akan memperoleh dampak dari hasil penelitian. Etika penelitian ini mencakup juga perilaku atau perlakuan peneliti (Notoadmodjo, 2012). Pada penelitian ini peneliti mengajukan permohonan ijin kepada orang yang bersangkutan untuk mendapatkan persetujuan melakukan penelitian di RSUD Asyifa Pamekasan.

1. Lembar persetujuan penelitian (*Informed Consent*)

Informed consent merupakan suatu tanda persetujuan antara peneliti dengan responden penelitian dengan cara memberikan lembar persetujuan sebelum melakukan penelitian. Sebelum diberikan *informed consent* ini diberikan peneliti menjelaskan maksud dan tujuan penelitian. Jika calon responden bersedia untuk diteliti maka akan menandatangani lembar persetujuan. Tetapi apabila responden menolak untuk diteliti maka peneliti tidak akan memaksa dan menghormati haknya (Notoatmodjo, 2012).

2. Tanpa nama (*Annonimity*)

Annonimity merupakan masalah etika dalam penelitian keperawatan dengan cara tidak mencantumkan namanya pada lembar pengumpulan data, yaitu cukup dengan memberikan inisial pada masing-masing lembar tersebut (Notoatmodjo, 2012).

3. Kerahasiaan (*Confidentiality*)

Confidentiality merupakan masalah etika dengan cara menjamin keberhasilan hasil penelitian, baik informasi atau apapun. Semua informasi yang telah dikumpulkan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti, data yang diperoleh hanya akan digunakan untuk perkembangan ilmu pengetahuan (Notoatmodjo, 2012).

